



SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

SERVIZIO SPORTELLO UNICO  
PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE

RAPPORTO SUL CONTROLLO DI GESTIONE 2016

# **I TEMPI PER IL RILASCIO DELLE AUTORIZZAZIONI ALLE IMPRESE**

*Faenza, aprile 2017*

## 1. La struttura organizzativa per i rapporti con le imprese

I Comuni dell'Unione della Romagna Faentina hanno conferito all'Unione stessa la gestione dello Sportello unico per le attività produttive dal 2015. Il Suap si occupa di tutti i procedimenti rivolti alle imprese: dal commercio all'artigianato, dall'autorizzazione unica per la realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni e servizi alla segnalazione certificata di inizio attività per l'avvio dell'esercizio.

Si tratta di oltre centoquaranta diverse tipologie di procedimenti che producono circa 3.300 atti all'anno.

Lo Sportello unico per le attività produttive ha sede centrale a Faenza in Piazza Rampi, 7, dove vengono svolte le attività di front office e back office. Sono aperti sportelli per le attività di front office, dalle 9 alle 13, presso i Comuni di:

- Brisighella, il lunedì
- Casola Valsenio, il martedì
- Riolo Terme, il mercoledì
- Castel Bolognese, il giovedì
- Solarolo, il venerdì
- Faenza, dal lunedì al venerdì.

Informazioni più approfondite si trovano sul sito:

["http://www.romagnafaentina.it/l-servizi/Sportello-unico-attivita-produttive"](http://www.romagnafaentina.it/l-servizi/Sportello-unico-attivita-produttive).

Le pratiche possono essere presentate presso qualsiasi sportello, anche se si riferiscono ad un diverso territorio comunale, ma con il procedimento completamente telematico si perde la fisicità dello "sportello". Le pratiche presentate on line sono lavorate direttamente dall'Ufficio di back office di Faenza.

Dal 2017 tutte le pratiche inerenti le attività d'impresa devono essere presentate on line e dal 1 luglio tale modalità comporta l'utilizzo dell'apposito portale.

## 2. Procedimenti per la realizzazione o la modificazione di impianti produttivi di beni o servizi

**Tabella 1**

**Numero dei procedimenti conclusi nel 2016 per Comune e per tipologia**

Tipo di procedimento	Brisighella	C.Bolognese	C.Valsenio	Faenza	Riolo Terme	Solarolo	Totale
Ordinario (1)	3	2	3	29	0	1	38 (11,9%)
Misto (2)	2	4	2	13	1	2	24 (7,5%)
Segnalazione certificata di inizio attività – Scia (3)	27	18	11	186	6	9	257 (80,6%)
Totale	32 (10,0%)	24 (7,5%)	16 (5,0%)	228 (71,5%)	7 (2,2%)	12 (3,8%)	319

(1) Il “procedimento ordinario” è caratterizzato da una domanda unica, che contiene anche la richiesta del Permesso di costruire e degli altri pareri o autorizzazioni necessari per realizzare l'intervento. Il Suap raccoglie tutti i pareri e le autorizzazioni, anche tramite conferenza di servizi, se necessario, e rilascia una autorizzazione unica, che vale anche come Permesso di costruire e contiene tutti i pareri e le autorizzazioni raccolte. Dall'agosto 2016 il procedimento viene gestito tramite conferenza di servizi asincrona o, più raramente, sincrona, in base alla nuova disciplina dettata dal D.Lgs. 127/2016. La nuova disciplina riduce i tempi a disposizione degli enti per esprimere il proprio parere o rilasciare l'autorizzazione di propria competenza, oltre a rendere inderogabili i termini.

(2) Il “procedimento misto” è caratterizzato dalla presentazione della Scia edilizia e dalla richiesta al Suap di raccogliere gli altri pareri o autorizzazioni necessari per rendere efficace la Scia e, conseguentemente, realizzare l'intervento. Il Suap raccoglie i pareri e le autorizzazioni, mentre il Servizio Edilizia verifica la correttezza della Scia. Al termine dell'attività istruttoria, il Suap trasmette all'utente i pareri e le autorizzazioni raccolte e indica la data di efficacia della Scia.

(3) Il “procedimento con Scia” (o “automatizzato”) consiste nella presentazione di una Segnalazione certificata di inizio attività al Suap, che la trasmette al Servizio Edilizia per la verifica della regolarità, da effettuarsi entro 30 giorni dalla presentazione. Se la Scia non è regolare, ma può essere conformata alla legge. Il Suap, a seguito di comunicazione del Servizio Edilizia, chiede all'utente di conformare alla legge la Scia. Quando la Scia è conforme alla legge, la realizzazione dell'intervento può iniziare immediatamente.

#### *2.1. Procedimento ordinario per la realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni o servizi (con permesso di costruire)*

Il procedimento ordinario per la realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni e servizi è disciplinato dall'art. 7 del DPR 160/2010. Di solito include il permesso di costruire.

Esso inizia con una domanda e si conclude con una autorizzazione. Lo Sportello unico coordina la raccolta di tutti i pareri e le autorizzazioni di competenza delle diverse pubbliche amministrazioni coinvolte (Vigili del fuoco, Ausl, Arpa, Soprintendenza, ecc). Nel 2016 sono stati 38, nel 2015 erano stati 6. Si può leggere il significativo incremento come il segnale di una certa ripresa economica. Negli anni precedenti, i procedimenti ordinari conclusi sono stati (solo dati per il Comune di Faenza):

- 19 nel 2014
- 35 nel 2013
- 106 nel 2012
- 29 nel 2011.

La media dei tempi di conclusione dei procedimenti è stata di 63 giorni, con un incremento significativo rispetto al 2015 e agli anni precedenti.

A determinare questi tempi di conclusione sono stati i tempi medi impiegati dagli enti per concludere gli endoprocedimenti:

- Servizio Edilizia: 61 giorni
- Arpae: 47 giorni
- Vigili del fuoco: 44 giorni
- Ausl: 28 giorni
- Soprintendenza: 19 giorni.

Le "cose" si complicano quando entrano in campo enti a gestione privatistica:

- Enel 115 giorni
- Consorzio di bonifica 152 giorni.

Mediamente, le fasi endoprocedimentali, hanno avuto questi tempi (giorni di calendario):

- il Suap ha impiegato 1,1 giorni per trasmettere la pratica agli enti, dopo che essa è stata presentata a caricata nel gestionale;
- gli enti hanno impiegato 55,7 giorni per esprimere il parere e trasmettere al Suap gli atti di propria competenza;
- il Suap ha impiegato 6,6, giorni per confezionare l'atto finale e rilasciarlo agli utenti.

Quando la pratica è stata interrotta, perché incompleta:

- i tecnici hanno consegnato le integrazioni dopo 44,2 giorni;
- la doppia istruttoria ha incrementato i giorni per l'espressione del parere finale o il rilascio dell'autorizzazione da 55,7 a 69,1.

Gli atti autorizzativi sono stati ritirati dai diretti interessati o loro intermediari, mediamente 10 giorni dopo la comunicazione dell'adozione dell'atto.

## *2.2. Procedimento automatizzato per la realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni e servizi (tramite Segnalazione certificata di inizio attività)*

Il procedimento automatizzato per la realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni e servizi è disciplinato dall'art. 5 del DPR 160/2010. Esso è caratterizzato dalla presentazione al Suap di una segnalazione certificata di inizio attività (Scia) che consente l'avvio immediato dell'attività. In questo caso tutti i requisiti (edilizi, sanitari, di sicurezza, ecc) sono asseverati dal tecnico progettista e non è necessario acquisire pareri o autorizzazioni. Quando invece sono necessari pareri obbligatori e autorizzazioni, l'interessato ne fa richiesta al Suap che li acquisisce presso le pubbliche amministrazioni competenti, attivando il cosiddetto "procedimento misto". Le pubbliche amministrazioni interessate devono fare i controlli ed entro 30 giorni e chiedere la conformazione di progetti irregolari o disporre il divieto dell'attività nel caso l'intervento non sia regolarizzabile.

Nel 2016 sono state presentate 247 Scia, mentre nel 2015 ne erano state presentate 216. Negli anni precedenti ne erano state presentate (solo dati per il Comune di Faenza): 143 nel 2014; 138 nel 2013; 81 nel 2012; 131 nel 2011.

Nel 2016 il Suap ha impiegato mediamente 1,4 giorni di calendario per trasmettere la Scia alle pubbliche amministrazioni interessate, in particolare ai Servizi Edilizia dei Comuni. Quando si è resa necessaria la conformazione, i Servizi Edilizia dei Comuni l'hanno richiesta al Suap, mediamente entro 13,6 giorni di calendario. Il Suap ha trasmesso all'utente la richiesta di conformazione mediamente entro 2,7 giorni di calendario. Mediamente, dalla presentazione della Scia alla richiesta di conformazione sono trascorsi 17,7 giorni di calendario (30 giorni sono i termini di legge). La documentazione della Scia, richiesta per la conformazione è stata ripresentata al Suap, mediamente dopo 30,6 giorni di calendario.

In 20 casi sono state presentate integrazioni volontarie e ciò ha provocato la "ripartenza dell'istruttoria", provocando un allungamento dei tempi rispetto alle attese dell'imprenditore.

**Tabella 2**  
**Dettaglio dei procedimenti di Scia conclusi nel 2016**

Esito del procedimento	Brisighella	C.Bolognese	C.Valsenio	Faenza	Riolo Terme	Solarolo	Totale
Esito positivo (1)	25	17	9	174	6	7	228 (92,3%)
Conformate (2)	1	0	0	10	0	1	12 (4,9%)
Rigettate (3)	0	0	0	0	0	1	1 (0,4%)
Annullate (4)	1	1	2	2	0	0	6 (2,4%)
<b>Totale</b>	<b>27</b> (10,9%)	<b>18</b> (3,3%)	<b>11</b> (4,4%)	<b>186</b> (75,3%)	<b>6</b> (2,4%)	<b>9</b> (3,7%)	<b>247</b>

(1) La Scia è conforme alla legge e l'intervento può iniziare immediatamente.

(2) La Scia non è regolare, ma può essere conformata alla legge, quindi, a seguito di comunicazione del Servizio edilizia, il Suap ne chiede la conformazione.

(3) La Scia non è regolare e non può essere conformata alla legge, pertanto, a seguito di comunicazione del Servizio Edilizia, il Suap adotta un atto di rigetto e determinazione di impossibilità di realizzare l'intervento.

(4) Dopo la presentazione della Scia l'utente ritiene di non essere più interessato alla realizzazione dell'intervento o decide di procedere diversamente (ad esempio tramite richiesta di Permesso di costruire) e ne chiede l'annullamento.

### 2.3. Procedimenti misti

Il procedimento misto si attiva quando la Scia "edilizia", per essere efficace, richiede l'ottenimento di pareri o autorizzazioni previsti dalla normativa. In questo caso il Suap inoltra la Scia al Servizio Edilizia, per i controlli, e richiede contemporaneamente alle Pubbliche amministrazioni competenti i pareri e le autorizzazioni necessarie.

Così, se la Scia non deve essere conformata, una volta ottenuti i pareri e le autorizzazioni, i lavori possono iniziare.

Nel 2016 i procedimenti misti sono stati 24.

### 3. I procedimenti per l'avvio dell'esercizio dell'attività

I procedimenti gestiti dallo Sportello unico dell'Unione della Romagna Faentina, relativi all'avvio dell'esercizio dell'attività nel 2016 sono stati 3.037.

La legge prevede che il Comune (nel nostro caso l'Unione) controlli l'avvio delle attività, e/o disciplini gli orari di apertura, nelle seguenti materie:

- Agenzie d'affari
- Agenzie di viaggi
- Agriturismo
- Alberghi e altre strutture ricettive
- Ambiente
- Artigianato e industria
- Ascensori
- Bar, ristoranti, circoli privati
- Barbieri e parrucchieri
- Caccia
- Certificazione per attività economiche
- Commercio al dettaglio
- Commercio all'ingrosso
- Commercio su aree pubbliche (ambulante)
- Distributori di carburante
- Estetiste
- Farmacie
- Feste – spettacoli e trattenimenti
- Fochini
- Funghi
- Gas tossici
- Giochi, sale giochi e gare sportive
- Giornali e riviste
- Hobbisti
- Impianti sportivi
- Imprenditori/Produttori agricoli
- Inquinamento acustico
- Locali di pubblico spettacolo
- Manifestazioni di pubblico spettacolo
- Manifestazioni fieristiche
- Lotterie, pesche, tombole (manifestazioni di sorte locali)
- Onoranze funebri
- Panifici
- Pesca
- Registri: vidimazione
- Sanità (degli alimenti e degli animali)
- Spettacoli viaggianti (Luna park, circhi)
- Taxi, noleggio auto e rimesse
- Tintolavanderie
- Tiro a segno
- Turismo

Queste materie sono suddivise in circa centoquaranta diverse tipologie di procedimenti, disciplinate da specifiche normative di settore. L'elenco dei procedimenti, i riferimenti normativi e gli atti fondamentali sono elencati alla pagina ["http://www.racine.ra.it/suapfaenza/carta\\_servizio.htm"](http://www.racine.ra.it/suapfaenza/carta_servizio.htm).

Nella tabella che segue sono riportati i procedimenti conclusi in vari intervalli di tempo. Ne risulta una buona performance. In particolare è interessante vedere come **molti procedimenti (circa 2 su 3) siano conclusi "a vista"**, cioè nel momento stesso in cui l'utente si reca allo sportello, o la pratica telematica perviene al Suap (procedimenti conclusi in "zero" giorni). Sono qui comprese le Scia, che consentono all'imprenditore di

iniziare immediatamente l'attività, anche se poi l'ufficio ha 60 giorni di tempo per fare i controlli.

**Oltre il 95% dei procedimenti è concluso entro trenta giorni.**

Questi risultati sono anche il frutto dell'impegno dei lavoratori e della loro continua ricerca a soddisfare al meglio le esigenze dell'utente.

**Tabella 3**

**Procedimenti conclusi per intervalli di tempo nel 2016**

0 giorni	1-5 giorni	6-30 giorni	31-60 giorni	oltre 60 giorni
1.952	544	372	71	75
64,27%	17,91%	12,25%	2,34%	2,47%

**Tabella 4**

**Tempi medi di conclusione dei procedimenti di avvio dell'esercizio dell'attività conclusi nell'anno 2016, per tipologia (in grigio i procedimenti che devono essere gestiti on-line, tramite il portale "people"), riferiti a tutti i Comuni dell'Unione**

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
AG1 - Attività di agriturismo (2)	11	0,00
AG3 - Attività di: -“Fattoria Didattica” (LR 4/2009 art. 22 e 26); -“Ospitalità Rurale Familiare” (LR 4/2009 art. 16) (2)	-	-
AP1 - Rilascio autorizzazioni di tipo A nel settore del commercio su aree pubbliche: nuovo rilascio, subentro, trasferimento, autorizzazioni per fiere (1)	257	8,91
AP2 - Rilascio autorizzazioni di tipo B nel settore del commercio su aree pubbliche: nuovo rilascio, conversioni, sub ingressi, variazioni in autorizzazioni (1)	18	9,28
AP3 – Revoca o sospensione autorizzazione per mancata presentazione del DURC (1)	12	6,42
AP4 - Rilascio tesserino hobbista (LR4/2013) (1)	3	3,67
AP5 - Presentazione annuale della dichiarazione DURC da parte del Commerciante su area pubblica (2)	-	-
AP6 - Presentazione della comunicazione per partecipare alla "spunta" per l'assegnazione di posteggi temporaneamente non occupati (2)	129	0,00
AP7 - Presentazione domande per partecipare a fiere (almeno 60 gg. Prima) (1)	144	1,09
AR1 - Attività di panificazione: dichiarazione di inizio attività (2)	3	0,00
AR2 - Comunicazione di inizio attività per imprese artigiane e industriali ai sensi dell'art. 216 del RD n.1265/1934 (lavorazioni insalubri) e comunicazione ai sensi dell'art. 48 del D.P.R. n.303/1956 (attività con più di 3 lavoratori) (2)	39	0,00
AR3 - Attività di tinto lavanderia: (art.79 D.Lgs. 59/2010, art. 17 D.Lgs. 147/2012, L 22.02.2006 n.84) (2)	3	0,00

<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
AS1 - Sospensione del servizio per inosservanza degli obblighi previsti dal DPR 162/1999 (art. 12 c. 6 DPR 162/1999) <b>(1)</b>	-	-
AS2 - Messa in esercizio ascensori e montacarichi con accesso alle persone: assegnazione numero di matricola <b>(1)</b>	24	0,88
AS3 - Messa in esercizio montacarichi, piattaforme, elevatori per sole cose: assegnazione n. matricola (DPR 162/1999) <b>(1)</b>	-	-
BP1 - Attività di acconciatore (barbieri, parrucchieri): inizio attività, trasferimento, subentro, modifiche societarie, cessazioni, sospensioni <b>(2)</b>	22	0,00
BP2 - Attività di estetista: inizio attività trasferimento, subentro, modifiche societarie, cessazioni, sospensioni <b>(2)</b>	16	0,00
BP3 - Esercizio delle attività dei centri benessere (art.11 LR 2/2008) <b>(2)</b>	-	-
BP4 - Attività di tatuaggio e piercing (Delib. GR n.465 del 11.04.2007, Art.9 Reg.to Comunale Estetiste, art.51-bis Reg.to Comunale D'Igiene) <b>(2)</b>	3	0,00
CC1 - Rilascio certificati di inizio, cessazione, sospensione, trasferimento, modifiche, variazioni inerenti attività economiche e attestazioni di varia natura <b>(1)</b>	14	29,5
CF18 - Esercizio di vicinato: apertura, trasferimento di sede, ampliamento della superficie, subentro, cessazione, concentrazione, riduzione, variazioni (art. 7) <b>(2)</b>	263	0,00
CF19 - Medie strutture di vendita: apertura, trasferimento di sede, ampliamento, concentrazione, estensione merceologica, riduzione di superficie, riduzione settore merceologico, sub ingresso, cessazione (art. 18) <b>(2)</b>	12	0,00
CF20 - Grandi strutture di vendita: apertura, trasferimento di sede, ampliamento, concentrazione, estensione merceologica, riduzione di superficie, riduzione settore merceologico, sub ingresso, cessazione (art. 9) <b>(1)</b>	-	-
CF21 - Forme speciali di vendita: spacci interni (art. 16) <b>(2)</b>	-	-
CF22 - Forme speciali di vendita: apparecchi automatici (art. 17) <b>(2)</b>	4	0,00
CF23 - Forme speciali di vendita: vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione (art. 18) <b>(2)</b>	34	0,00
CF24 - Forme speciali di vendita: vendite effettuate presso il domicilio dei consumatori (art. 19) <b>(2)</b>	14	0,00
CF25 - Vendita di farmaci da banco o di automedicazione non soggetti a prescrizione medica in esercizi di vicinato, medie e grandi strutture di vendita <b>(2)</b>	1	0,00
CF26 - Centro di telefonia o phone center: attività esistenti al 22.05.2007; nuove attività successive al 22.05.2007 <b>(2)</b>	1	0,00

<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
CF27 - Vendita merci ingombranti non immediatamente amovibili o a consegna differita (mobili, auto, legnami, materiali per l'edilizia) (Delib. C.R. n.344/2002; Delib. C.R. n. 1253/1999 punto 1.6) <b>(2)</b>	-	-
CF28 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio negli stessi locali per i prodotti di cui all'art. 19 bis della LR 14/1999 come mod. dalla LR 6/2007 <b>(2)</b>	-	-
CF29 - Botteghe storiche: iscrizione nell'albo comunale <b>(1)</b>	4	23,0
CF30 - Vendite sottocosto (art. 15, c. 7, DLgs 114/1998) <b>(2)</b>	76	0,00
CF31 - Vendite straordinarie: vendite di liquidazione (art. 15, c. 2, DLgs 114/1998) <b>(2)</b>	9	0,00
CI1 - Commercio all'ingrosso: Inizio attività, modifica, trasferimento, cessazione <b>(2)</b>	-	-
DC1 - Distributori di carburante per uso pubblico e privato - autorizzazioni e/o prese d'atto: modifica impianto, trasferimento, trasferimento titolarità, decadenza, revoca <b>(1)</b>	7	11,14
DC2 - Distributore di carburante: autorizzazione alla sospensione temporanea dell'esercizio degli impianti <b>(1)</b>	1	5,00
DC3 - Distributori di carburante pubblici e privati: collaudo <b>(1)</b>	4	29,00
DC4 - Distributori di carburante: autorizzazione all'esercizio provvisorio (punto 8 c.4 Delib. CR 355/2002 come mod. dalla delib. CR 208/2009) <b>(1)</b>	1	9,00
EG1 - Rilascio autorizzazioni nel settore delle rivendite di quotidiani e periodici: nuovo rilascio, trasferimento, subentro (punti ESCLUSIVI di vendita) <b>(2)</b>	2	0,00
EG2 - Rilascio autorizzazioni nel settore delle rivendite di quotidiani e periodici: nuovo rilascio, trasferimento, subentro (punti NON ESCLUSIVI di vendita) <b>(2)</b>	2	0,00
FE1 - Panificazione: chiusura o interruzione dell'attività di aziende esercenti la produzione di generi di panificazione <b>(2)</b>	3	0,00
FE4 - Ferie distributori di carburante <b>(1)</b>	-	-
FE5 - Chiusura temporanea del pubblico esercizio oltre i 30 gg consecutivi <b>(2)</b>	7	0,00
FU1 - Rilascio tesserino per la raccolta dei funghi <b>(1)</b>	-	-
FU2 - Commercializzazione dei funghi freschi <b>(2)</b>	-	-
GT1 - Autorizzazione di gas tossici per le imprese <b>(1)</b>	7	9,57
GT2 - Patenti di abilitazione all'uso di gas tossici <b>(1)</b>	2	22,50
GT3 - Patenti di abilitazione all'uso di gas tossici: rinnovo/rinuncia <b>(1)</b>	33	9,73
PA1 - Licenza per esercizio di spettacoli e trattenimenti: fino a 100 persone, fino a 200 persone, oltre tali limiti, in luoghi aperti, con stessi allestimenti che si ripetono, permanenti <b>(1) e (2)</b> a seconda dei casi	98	0,00

<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
PA2 - Licenza per spettacoli viaggianti: in Luna park; singola attività di spettacolo viaggiante in area pubblica/privata; registrazione e codice identificativo delle nuove attività; registrazione e codice identificativo delle attività esistenti <b>(1)</b>	54	2,07
PA5 - Attività di somministrazione temporanea in occasione di fiere, feste, manifestazioni e attività di vendita temporanea in occasione di fiere, feste, manifestazioni <b>(2)</b>	386	0,00
PA7 - 1) Licenza per gare sportive che costituiscono pubblico spettacolo (art. 68, TULPS, art. 123 RD 635/1940; DPR 407/1994) <b>(1)</b> 2) Gare sportive (art. 123 RD 635/1940) <b>(1)</b>	2	0,00
PA8 - Manifestazioni di sorte locali (lotterie, tombole, pesche o banchi di beneficenza): controllo e designazione incaricato <b>(2)</b>	17	0,00
PA9 - Licenza di agibilità per teatri o luoghi di pubblico spettacolo <b>(1)</b>	1	0,00
PA14 - Dichiarazione di commercio di cose antiche o usate <b>(2)</b>	14	0,00
PA15 – Licenza per sale giochi <b>(2)</b>	-	-
PA16 - Licenza per sale biliardi <b>(2)</b>	-	-
PA17 - Licenza per impianti sportivi <b>(1)</b>	2	0,00
PA18 - Licenza per esercizio taxi <b>(1)</b>	1	6,00
PA19 - Rimborso dell'imposta di fabbricazione sulla benzina a favore dei titolari di licenze per servizio di taxi <b>(1)</b>	11	9,00
PA20 - Autorizzazione per noleggio autoveicoli con conducente <b>(1)</b>	3	5,67
PA21 - Trasferimento di sede dell'esercizio di noleggio autoveicoli con conducente <b>(1)</b>	-	0,00
PA22 - Noleggio autoveicoli senza conducente <b>(2)</b>	4	0,00
PA23 - Autorizzazione per - noleggio autoveicoli con conducente; <b>(1)</b> - noleggio autobus con conducente. (L. 21/1992, Reg.to comunale, Del. CR 2009/1994, DPR 407/1994)	-	-
PA24 - Autorimessa di veicoli <b>(2)</b>	-	-
PA27 - Nulla osta per uso collaudo c/o Motorizzazione Civile per variazione auto licenza noleggio c.c., noleggio s.c., taxi <b>(1)</b>	4	5,00
PA28 - Approvazione della "rappresentanza" in licenze di PS (art. 8 TULPS) 2) Nomina di "delegato" alla somministrazione, variazioni <b>(1)</b>	-	-
PA29 - Licenza per attività di produzione, importazione, distribuzione e gestione anche indiretta di apparecchi da gioco di cui all'art. 110 c. 6 e 7 del TULPS (art. 86 c. 3 TULPS) <b>(2)</b>	1	0,00
PA30 - Mestiere di fochino (rilascio, rinnovo licenza) <b>(2)</b>	-	-
PA31 - Istruttore di tiro (rilascio, rinnovo autorizzazione) <b>(2)</b>	5	0,00
PA32 - Agenzie d'affari di cui all'art. 115 TULPS <b>(2)</b>	4	0,00
PA33 - Attività di vendita ambulante di strumenti da punta <b>(2)</b>	-	-

<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
PA35 - Autorizzazioni in deroga ai sensi dell'art. 6 della L. 447/95 in materia di inquinamento acustico (cantieri edili, manifestazioni temporanee) <b>(1)</b>	28	5,04
PA36 - Scia in materia di inquinamento acustico in base al Reg.to comunale: cantieri edili, manifestazioni temporanee, piano bar <b>(2)</b>	229	0,00
PA37 - Attività funebre (art. 13 LR 19/2004; Delib GR 156/2005; Delib. GR del 13.02.2006) : <b>(2)</b> 1) autorizzazione ad imprese con sede legale nel comune 2) autorizzazione per l'esercizio di trasporto funebre in modo disgiunto dall'attività funebre 3) attività funebre di imprese con sede legale in altro comune e sede "secondaria" nel comune <b>(2)</b>	-	-
PA38 - Attività di commissionario, mandatario, astatore e di commercio all'ingrosso di prodotti alimentari, ivi compresi quelli ortoflorofrutticoli, carnei, ittici (art.9 D.Lgs. 147/2012 e art. 71 ter D.lgs.59/2010) <b>(2)</b>	-	-
PA39 - Attività di intermediazione commerciale e di affari (L. 39/1989; art. 11 D.Lgs. 147/2012 e art. 73 del D.Lgs. 59/2010)	-	-
PA40 - Attività di agente e rappresentante di commercio (art.12 del D.Lgs. 147/2012 e art.74 D.Lgs. 59/2010) <b>(2)</b>	-	-
PA41 - Attività di mediatore marittimo (art. 13 del D.Lgs. 147/2012 e art. 75 D.Lgs. 59/2010) <b>(2)</b>	-	-
PA42 - Attività di spedizioniere (art.14 del D.Lgs. 147/2012 e art. 76 D.Lgs.59/2010) <b>(2)</b>	-	-
PA43 - Attività di agenzia viaggi (art. 25, LR 7/2014) <b>(1)</b>	4	0,00
PA44 - Attività di manifestazione fieristica (LR 12/2000) <b>(2)</b>	2	1,00
PE3 - Attività di somministrazione di cui all'art.4 c.5 LR 14/2003 (sale da ballo, aree di servizio in strade extraurbane, esercizi in impianti stradali di distribuzione carburante, esercizi polifunzionali, mense aziendali, al domicilio del consumatore) <b>(2)</b>	11	0,00
PE4 - Concessione di occupazione suolo pubblico ai pubblici esercizi di somministrazione <b>(1)</b>	29	19,34
PE5 - Attività accessorie all'attività di somministrazione: apparecchi da gioco; giochi leciti <b>(2)</b>	19	0,00
PE6 - Comunicazione relativa all'orario di apertura/chiusura di un pubblico esercizio di somministrazione; variazioni <b>(2)</b>	17	0,00
PE9 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande con locali aperti al pubblico: autorizzazione per nuovo rilascio, trasferimento, ampliamento <b>(2)</b>	38	0,00
PE13 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande nei circoli privati (inizio attività, variazioni) aderenti ad enti nazionali con finalità assistenziali <b>(2)</b>	-	-

<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
PE14 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande nei circoli privati (inizio attività, variazioni) non aderenti ad enti nazionali con finalità assistenziali <b>(2)</b>	-	-
PE15 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande con locali aperti al pubblico: autorizzazione al subentro <b>(2)</b>	37	0,00
PE16 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande con locali aperti al pubblico: decadenza, sospensione, revoca <b>(1)</b>	38	0,16
PE17 – Distributori automatici in locali adibiti esclusivamente a tale attività <b>(2)</b>	-	-
PE18 - Rilascio del marchio "Slot free E-R" (LR5/2013) <b>(1)</b>	-	-
PR1 - Provvedimenti sanzionatori accessori: ordinanze in relazione a violazioni; ordinanze contingibili e urgenti; ordinanza di convalida sequestri in materia alimentare <b>(1)</b>	22	4,50
PX2 - Rilascio di licenze per l'esercizio della pesca sportiva <b>(1)</b>	-	-
RG1 - Vidimazione registri sanitari (sostanze stupefacenti e psicofarmaci), registri di P.S. (usato e agenzie d'affari) <b>(1)</b>	32	1,75
SA9 - Autorizzazione al riconoscimento e alla registrazione di strutture di interesse zootecnico (stabilimenti di produzione ed intermediari nel settore dell'alimentazione degli animali – mangimi) <b>(1)</b>	4	3,00

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
<p>SA10 - Notifiche sanitarie ai fini della registrazione delle attività degli stabilimenti del settore alimentare, dei sottoprodotti di origine animale, dei mangimi e riproduzione animale (Det. Reg. E-R 16842/2011): <b>(2)</b></p> <p>1)Modello A1 - Notifica ai fini della registrazione delle attività alimentari (Reg 852/04), escluso distributori automatici;</p> <p>2) Modello A1 bis - Notifica fini della registrazione delle attività di vendita di alimenti e bevande (ad esclusione del latte crudo) a mezzo di distributori automatici;</p> <p>3)Modello A1 ter - Comunicazione di modifiche strutturali e/o impiantistiche e/o produttive per attività già registrate (Reg 852/04);</p> <p>4)Modello A2 - Notifica ai fini della registrazione per le attività oggetto di Registrazione ai sensi del Regolamento (CE) 1069/2009 (SOA);</p> <p>5)Modello A3 - Notifica ai fini della registrazione per le attività oggetto di Registrazione ai sensi del Regolamento (CE) 183/2005 (settore mangimi);</p> <p>Modello A4 - Richiesta assegnazione numero di identificazione ai sensi dell'articolo 17, comma 1, lettera C, del regolamento (CE) 767/2009 (sull'immissione sul mercato e sull'uso dei mangimi)</p>	370	0,00
<p>SA11 - Notifiche sanitarie ai fini del riconoscimento delle attività degli stabilimenti del settore alimentare, dei sottoprodotti di origine animale, dei mangimi e riproduzione animale (Det. Reg. E-R 16842/2011): <b>(1)</b></p> <p>1)Modello B1 - Domanda di "Riconoscimento" per le attività oggetto di Riconoscimento ai sensi del Regolamento (CE) 853/2004;</p> <p>2)Modello B1 bis - Domanda di riconoscimento stabilimenti Additivi, aromi, enzimi;</p> <p>3)Modello B2 - Domanda di Riconoscimento per le attività oggetto di Riconoscimento ai sensi del Reg CE 1069/2009 (SOA);</p> <p>4)Modello B3 - Domanda di Riconoscimento per le attività oggetto di Riconoscimento ai sensi del Reg CE 183/2005 (settore mangimi);</p> <p>5)Modello B4 - Domanda di Riconoscimento per attività di riproduzione animale;</p> <p>6)Modello C - Domanda di cambio d'intestazione stabilimento "Riconosciuto" per sub ingresso, variazione di ragione sociale;</p> <p>7)Modello D - Comunicazione di modifiche strutturali e/o impiantistiche che non comportano variazioni dell'atto di riconoscimento (Reg CE 853/04 e 1069/09) /registrazione (Reg CE 183/05);</p> <p>Modello E - Domanda di variazione produttiva (Sezione e/o Attività e/o Prodotto) comportante modifica dell'atto di riconoscimento (Reg CE 853/04 e 1069/09) /registrazione</p>	1	0,00

<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
(Reg CE183/05).		
SX3 - Attività di: 1) strutture di commercio, allevamento, addestramento, custodia di animali da compagnia (art. 5 LR 5/2005, LR 4/2010) <b>(2)</b> 2) esposizioni, competizioni, spettacoli con animali (art. 7 LR 5/2005; Delib GR 394/2006) <b>(1)</b>	33	0,00
SX6 - Autorizzazioni allo scarico in acque superficiali e in pubblica fognatura (aggiornamento catasto per imprese) (D.Lgs. 152/2006) <b>(1)</b>	2	17,50
SX7 - Gestione contenzioso amministrativo in materia ambientale, commerciale, polizia amministrativa (art. 18 L. 689/1981) <b>(1)</b>	4	36,00
SX9 - Gestione autorizzazioni alle: 1) strutture sanitarie <b>(1)</b> 2) terapeutico - riabilitative e pedagogico - riabilitative (L. 833/1978; DPR 14.01.1997; Delib. GR 327/2004; Delib. GR 894/2004; Delib. GR 26/2005)	33	18,91
SX10 - Aggiornamento elenco industrie insalubri (RD 1265/1934 TULLSS; DM 5.09.1994) <b>(2)</b>	1	0,00
SX11 - Gestione esposti/proteste in materia ambientale, igienico sanitaria e di inquinamento acustico <b>(1)</b>	19	7,26
SX12 - Gestione disciplina farmacie: <b>(1)</b> 1) subentri in autorizzazione (L. 362/1991; DPR 407/1994; L. 475/1968 ; DPR 1275/1971) 2) turni, orari	7	7,14
SX15 - Emissioni in atmosfera (D.Lgs. 152/2006) <b>(1)</b>	14	39,21
SX16 - Autorizzazione Unica Ambientale (AUA): rilascio, formazione, rinnovo o aggiornamento <b>(1)</b> - di competenza di Arpa e - SAC	79	129,14
SX 17 - Effluenti che non ricadono in AUA ai sensi del regolamento regionale n. 1/2001 e DPR 160/2010 <b>(1)</b>	28	0,82
SX 18 - Autorizzazione al sotterramento di animali da allevamento (delib. GR n. 274/2013, art. 15)	9	5,56
SX19 - Comunicazione relativa a impollinazione e a nomadismo in apicoltura (LR 35/1988) <b>(2)</b>	16	0,00
TA1 - Attività di esercizio di azienda alberghiera (art. 16 LR 16/2004; LR 4/2010; art.16 c.2 LR 16/2004) <b>(2)</b>	3	0,00
TA2 - Assegnazione di classifica a un albergo (artt. 29, 30 LR 16/2004; delib. GR n.916/2007; Determina Resp. Serv Turismo Regione n. 10946 del 29.08.2007; DM 21/10/2008; Delib. GR n.1017 del 20.07.2009; Determina del Resp. Serv. Turismo Regione n. 10585 del 20.10.2009) <b>(2)</b>	1	0,00
TA3 - Attività di affittacamere (artt. 10, 18 LR 16/2004) <b>(2)</b>	5	0,00
TA4 - Attività di bed and breakfast (art. 13 LR 16/2004) <b>(2)</b>	18	0,00

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
TA5 - Attività di strutture ricettive extralberghiere: <b>(2)</b> - case per ferie, - ostelli, - case e appartamenti per vacanza, - appartamenti ammobiliati per uso turistico. (art. 7, 8, 11, 18 LR 14/2004; Delib. GR 2186/2005; Delib. GR n.802/2007; Determ. Resp. Serv. Turismo Regione n.10947/2007)	11	0,00
TA6 - Attività di strutture ricettive all'aria aperta: <b>(2)</b> - campeggi, - villaggi turistici (artt. 6, 14 LR 16/2004; Determ. Resp. Serv. Turismo Regione n.10948/2007)	-	-
TA7 - Comunicazione di inizio attività di esercizio occasionale di guida turistica <b>(2)</b> (art. 4 LR 4/2000)	-	-
TA8 - Attività di strutture ricettive all'aria aperta non aperte al pubblico (art.14 della LR 16/2004) <b>(2)</b>	-	-
TA9 - Attività di area attrezzata di sosta temporanea (art.15 LR 16/2004) <b>(2)</b>	-	-
TA10 - Uso occasionale di immobili a fini ricettivi: Nulla Osta (art.40 LR 16/2004) <b>(1)</b>	-	-
VA1 - Attività di vendita degli imprenditori agricoli: in forma itinerante; a posto fisso su aree pubbliche; a posto fisso in locali aperti al pubblico; in locali privati dell'azienda; su superfici all'aperto <b>(2)</b>	14	0,00
VA2 - Mercato del contadino: gestione delle graduatorie e rilascio concessioni trimestrali <b>(1)</b>	73	24,70

- (1) Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte dell' Unione entro i tempi massimi di legge.
- (2) Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi, pertanto è indicato il valore "zero" nei "giorni medi" per la conclusione del procedimento. L'Unione/Suap deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività. I controlli devono essere completati entro 60 giorni, mediamente sono svolti da 1 a 8 giorni.

#### 4. Pratiche di carta e pratiche on line

La legge non consente la presentazione delle pratiche cartacee da parte delle imprese. Il Codice dell'Amministrazione digitale (D. Lgs. 82/2005), all'art. 5-bis, "Comunicazioni tra imprese e amministrazioni pubbliche", al c. 1 stabilisce: "*La presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e le amministrazioni pubbliche avviene esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Con le medesime modalità le amministrazioni pubbliche adottano e comunicano atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese*". Successivamente, il DPCM 22.7.2011, all'art. 3, c. 1, ha stabilito che "A

*decorrere dal 1° luglio 2013, le pubbliche amministrazioni non possono accettare o effettuare in forma cartacea le comunicazioni di cui all'art. 5-bis, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale".*

Per i procedimenti relativi alla realizzazione o modificazione dell'impianto produttivo di beni e servizi, il Suap, d'intesa con il Servizio Edilizia dei Comuni, ha deciso di accettare, temporaneamente, anche le pratiche cartacee, al fine di non gravare sugli utenti che si sono organizzati con questa modalità e per favorire l'istruttoria tecnica.

Nel 2016, d'intesa con il Tavolo tecnico di consultazione permanente (istituito nell'ambito del Settore Territorio con i rappresentanti dei professionisti progettisti), le Associazioni delle imprese e le OOSS è stato avviato un percorso di semplificazione e formazione per favorire la presentazione delle pratiche on line, tramite portale.

Come si vede dalle tabelle 5 e 6 le pratiche on line sono più numerose nel caso dei procedimenti per l'avvio dell'esercizio della attività: 76,8% in confronto al 62,4% dei procedimenti relativi alla realizzazione dell'impianto produttivo; ma è significativo annotare che queste ultime sono più che raddoppiate rispetto al 30,2% del 2015.

Nel caso in cui la pratica sia presentata tramite Posta elettronica certificata (Pec), questa può considerarsi parzialmente telematica. La trasmissione agli enti che devono svolgere l'istruttoria è più veloce, ma i dati della domanda devono essere "caricati a mano" nell'applicativo gestionale. Per questo motivo dal 1 luglio 2017 saranno accettate solo pratiche presentate tramite portale.

Infatti, nel caso di presentazione tramite portale, la pratica è completamente telematica e la domanda, con gli allegati tecnici, viene compilata su apposito software di "front office", che consente il ribaltamento automatico nell'applicativo gestionale. La gestione del procedimento è più efficiente e veloce.

## **Tabella 5**

### **Numero dei procedimenti per la realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni e servizi conclusi nel 2016 per Comune e per modalità di presentazione**

Modalità di presentazione	Brisighella	C.Bolognese	C.Valsenio	Faenza	Riolo Terme	Solarolo	Totale
Cartacea	14	11	4	85	1	5	120 (37,6%)
Posta elettronica certificata – Pec	16	10	9	117	4	5	161 (50,5%)
Tramite portale	2	3	3	26	2	2	38 (11,9%)
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>228</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>319</b>

**Tabella 6****Numero dei procedimenti per l'avvio dell'esercizio dell'attività conclusi nel 2016 per Comune e per modalità di presentazione**

Modalità di presentazione	Brisighella	C.Bolognese	C.Valsenio	Faenza	Riolo Terme	Solarolo	Totale
Cartacea	45	48	12	550	21	29	705 (23,2%)
Posta elettronica certificata – Pec	73	67	45	534	70	53	842 (27,7%)
Tramite portale	147	93	49	1.028	111	62	1.49 (49,1%)
Totale	265	208	106	2.112	202	144	3.037

**ALLEGATO 1**

**Numero dei procedimenti di avvio dell'esercizio dell'attività conclusi nell'anno 2016, per tipologia (in grigio i procedimenti che devono essere gestiti on-line, tramite il portale "people"), per ciascun Comune dell'Unione**

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche					
	FA	BR	CB	C.V.	R.T.	SO
AG1 - Attività di agriturismo <b>(2)</b>	9	4	-	2	-	-
AG3 - Attività di: -“Fattoria Didattica” (LR 4/2009 art. 22 e 26); -“Ospitalità Rurale Familiare” (LR 4/2009 art. 16) <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
AP1 - Rilascio autorizzazioni di tipo A nel settore del commercio su aree pubbliche: nuovo rilascio, subentro, trasferimento, autorizzazioni per fiere <b>(1)</b>	239	7	5	3	3	-
AP2 - Rilascio autorizzazioni di tipo B nel settore del commercio su aree pubbliche: nuovo rilascio, conversioni, sub ingressi, variazioni in autorizzazioni <b>(1)</b>	14	-	2	1	2	-
AP3 – Revoca o sospensione autorizzazione per mancata presentazione del DURC <b>(1)</b>	4	7	-	-	1	-
AP4 - Rilascio tesserino hobbista (LR4/2013) <b>(1)</b>	2	-	-	-	-	1
AP5 - Presentazione annuale della dichiarazione DURC da parte del Commerciante su area pubblica <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
AP6 - Presentazione della comunicazione per partecipare alla "spunta" per l'assegnazione di posteggi temporaneamente non occupati <b>(2)</b>	38	18	22	11	28	12
AP7 - Presentazione domande per partecipare a fiere (almeno 60 gg. Prima) <b>(1)</b>	25	37	13	6	33	30
AR1 - Attività di panificazione: dichiarazione di inizio attività <b>(2)</b>	3	-	-	-	-	-
AR2 - Comunicazione di inizio attività per imprese artigiane e industriali ai sensi dell'art. 216 del RD n.1265/1934 (lavorazioni insalubri) e comunicazione ai sensi dell'art. 48 del D.P.R. n.303/1956 (attività con più di 3 lavoratori) <b>(2)</b>	29	-	5	1	3	1
AR3 - Attività di tinto lavanderia: (art.79 D.Lgs. 59/2010, art. 17 D.Lgs. 147/2012, L 22.02.2006 n.84) <b>(2)</b>	2	-	1	-	-	-
AS1 - Sospensione del servizio per inosservanza degli obblighi previsti dal DPR 162/1999 (art. 12 c. 6 DPR 162/1999) <b>(1)</b>	-	-	-	-	-	-
AS2 - Messa in esercizio ascensori e montacarichi con accesso alle persone: assegnazione numero di matricola <b>(1)</b>	23	-	1	-	-	-
AS3 - Messa in esercizio montacarichi, piattaforme, elevatori per sole cose: assegnazione n. matricola (DPR 162/1999) <b>(1)</b>	-	-	-	-	-	-

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche					
	FA	BR	CB	C.V.	R.T.	SO
BP1 - Attività di acconciatore (barbieri, parrucchieri): inizio attività, trasferimento, subentro, modifiche societarie, cessazioni, sospensioni <b>(2)</b>	17	2	2	-	1	-
BP2 - Attività di estetista: inizio attività trasferimento, subentro, modifiche societarie, cessazioni, sospensioni <b>(2)</b>	15	1	-	-	-	-
BP3 - Esercizio delle attività dei centri benessere (art.11 LR 2/2008) <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
BP4 - Attività di tatuaggio e piercing (Delib. GR n.465 del 11.04.2007, Art.9 Reg.to Comunale Estetiste, art.51-bis Reg.to Comunale D'Igiene) <b>(2)</b>	3	-	-	-	-	-
CC1 - Rilascio certificati di inizio, cessazione, sospensione, trasferimento, modifiche, variazioni inerenti attività economiche e attestazioni di varia natura <b>(1)</b>	14	-	-	-	-	-
CF18 - Esercizio di vicinato: apertura, trasferimento di sede, ampliamento della superficie, subentro, cessazione, concentrazione, riduzione, variazioni (art. 7) <b>(2)</b>	204	17	9	4	21	8
CF19 - Medie strutture di vendita: apertura, trasferimento di sede, ampliamento, concentrazione, estensione merceologica, riduzione di superficie, riduzione settore merceologico, sub ingresso, cessazione (art. 18) <b>(2)</b>	9	3	-	-	-	-
CF20 - Grandi strutture di vendita: apertura, trasferimento di sede, ampliamento, concentrazione, estensione merceologica, riduzione di superficie, riduzione settore merceologico, sub ingresso, cessazione (art. 9) <b>(1)</b>	-	-	-	-	-	-
CF21 - Forme speciali di vendita: spacci interni (art. 16) <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
CF22 - Forme speciali di vendita: apparecchi automatici (art. 17) <b>(2)</b>	2	-	1	1	-	-
CF23 - Forme speciali di vendita: vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione (art. 18) <b>(2)</b>	28	-	1	2	1	2
CF24 - Forme speciali di vendita: vendite effettuate presso il domicilio dei consumatori (art. 19) <b>(2)</b>	13	-	1	-	-	-
CF25 - Vendita di farmaci da banco o di automedicazione non soggetti a prescrizione medica in esercizi di vicinato, medie e grandi strutture di vendita <b>(2)</b>	-	-	1	-	-	-
CF26 - Centro di telefonia o phone center: attività esistenti al 22.05.2007; nuove attività successive al 22.05.2007 <b>(2)</b>	1	-	-	-	-	-
CF27 - Vendita merci ingombranti non						

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche					
	FA	BR	CB	C.V.	R.T.	SO
immediatamente amovibili o a consegna differita (mobili, auto, legnami, materiali per l'edilizia) (Delib. C.R. n.344/2002; Delib. C.R. n. 1253/1999 punto 1.6) <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
CF28 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio negli stessi locali per i prodotti di cui all'art. 19 bis della LR 14/1999 come mod. dalla LR 6/2007 <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
CF29 - Botteghe storiche: iscrizione nell'albo comunale <b>(1)</b>	3	-	-	-	1	-
CF30 - Vendite sottocosto (art. 15, c. 7, DLgs 114/1998) <b>(2)</b>	49	4	10	1	6	6
CF31 - Vendite straordinarie = vendita di liquidazione (art. 15, c. 2, DLgs 114/1998) <b>(2)</b>	5	-	1	-	2	1
CI1 - Commercio all'ingrosso: Inizio attività, modifica, trasferimento, cessazione <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
DC1 - Distributori di carburante per uso pubblico e privato - autorizzazioni e/o prese d'atto: modifica impianto, trasferimento, trasferimento titolarità, decadenza, revoca <b>(1)</b>	6	-	1	-	-	-
DC2 - Distributore di carburante: autorizzazione alla sospensione temporanea dell'esercizio degli impianti <b>(1)</b>	1	-	-	-	-	-
DC3 - Distributori di carburante pubblici e privati: collaudo <b>(1)</b>	4	-	-	-	-	-
DC4 - Distributori di carburante: autorizzazione all'esercizio provvisorio (punto 8 c.4 Delib. CR 355/2002 come mod. dalla delib. CR 208/2009) <b>(1)</b>	1	-	-	-	-	-
EG1 - Rilascio autorizzazioni nel settore delle rivendite di quotidiani e periodici: nuovo rilascio, trasferimento, subentro (punti ESCLUSIVI di vendita) <b>(2)</b>	2	-	-	-	-	-
EG2 - Rilascio autorizzazioni nel settore delle rivendite di quotidiani e periodici: nuovo rilascio, trasferimento, subentro (punti NON ESCLUSIVI di vendita) <b>(2)</b>	1	1	-	-	-	-
FE1 - Panificazione: chiusura o interruzione dell'attività di aziende esercenti la produzione di generi di panificazione <b>(2)</b>	3	-	-	-	-	-
FE4 - Ferie distributori di carburante <b>(1)</b>	-	-	-	-	-	-
FE5 - Chiusura temporanea del pubblico esercizio oltre i 30 gg consecutivi <b>(2)</b>	7	-	-	-	-	-
FU1 - Rilascio tesserino per la raccolta dei funghi <b>(1)</b>	-	-	-	-	-	-
FU2 - Commercializzazione dei funghi freschi <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
GT1 - Autorizzazione di gas tossici per le imprese <b>(1)</b>	3	2	1	-	1	-
GT2 - Patenti di abilitazione all'uso di gas tossici <b>(1)</b>	1	-	-	-	1	-
GT3 - Patenti di abilitazione all'uso di gas tossici: rinnovo/rinuncia <b>(1)</b>	22	1	2	-	5	3
PA1 - Licenza per esercizio di spettacoli e trattenimenti: fino a 100 persone, fino a 200 persone,	70	7	10	2	2	7

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche					
	FA	BR	CB	C.V.	R.T.	SO
oltre tali limiti, in luoghi aperti, con stessi allestimenti che si ripetono, permanenti <b>(1) e (2)</b> a seconda dei casi						
PA2 - Licenza per spettacoli viaggianti: in Luna park; singola attività di spettacolo viaggiante in area pubblica/privata; registrazione e codice identificativo delle nuove attività; registrazione e codice identificativo delle attività esistenti <b>(1)</b>	24	3	2	2	13	10
PA5 - Attività di somministrazione temporanea in occasione di fiere, feste, manifestazioni e attività di vendita temporanea in occasione di fiere, feste, manifestazioni <b>(2)</b>	251	43	35	21	20	16
PA7 - 1) Licenza per gare sportive che costituiscono pubblico spettacolo (art. 68, TULPS, art. 123 RD 635/1940; DPR 407/1994) <b>(1)</b> 2) Gare sportive (art. 123 RD 635/1940) <b>(1)</b>	2	-	-	-	-	-
PA8 - Manifestazioni di sorte locali (lotterie, tombole, pesche o banchi di beneficenza): controllo e designazione incaricato <b>(2)</b>	14	-	-	-	-	3
PA9 - Licenza di agibilità per teatri o luoghi di pubblico spettacolo <b>(1)</b>	1	-	-	-	-	-
PA14 - Dichiarazione di commercio di cose antiche o usate <b>(2)</b>	13	-	1	-	-	-
PA15 – Licenza per sale giochi <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
PA16 - Licenza per sale biliardi <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
PA17 - Licenza per impianti sportivi <b>(1)</b>	2	-	-	-	-	-
PA18 - Licenza per esercizio taxi <b>(1)</b>	1	-	-	-	-	-
PA19 - Rimborso dell'imposta di fabbricazione sulla benzina a favore dei titolari di licenze per servizio di taxi <b>(1)</b>	11	-	-	-	-	-
PA20 - Autorizzazione per noleggio autoveicoli con conducente <b>(1)</b>	3	-	-	-	-	-
PA21 - Trasferimento di sede dell'esercizio di noleggio autoveicoli con conducente <b>(1)</b>	-	-	-	-	-	-
PA22 - Noleggio autoveicoli senza conducente <b>(2)</b>	4	-	-	-	-	-
PA23 - Autorizzazione per - noleggio autoveicoli con conducente; <b>(1)</b> - noleggio autobus con conducente. (L. 21/1992, Reg.to comunale, Del. CR 2009/1994, DPR 407/1994)	-	-	-	-	-	-
PA24 - Autorimessa di veicoli <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
PA27 - Nulla osta per uso collaudo c/o Motorizzazione Civile per variazione auto licenza noleggio c.c., noleggio s.c., taxi <b>(1)</b>	4	-	-	-	-	-
PA28 - Approvazione della "rappresentanza" in licenze di PS (art. 8 TULPS) 2) Nomina di "delegato" alla somministrazione, variazioni <b>(1)</b>	-	-	-	-	-	-

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche					
	FA	BR	CB	C.V.	R.T.	SO
PA29 - Licenza per attività di produzione, importazione, distribuzione e gestione anche indiretta di apparecchi da gioco di cui all'art. 110 c. 6 e 7 del TULPS (art. 86 c. 3 TULPS) <b>(2)</b>	-	-	1	-	-	-
PA30 - Mestiere di fochino (rilascio, rinnovo licenza) <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
PA31 - Istruttore di tiro (rilascio, rinnovo autorizzazione) <b>(2)</b>	5	-	-	-	-	-
PA32 - Agenzie d'affari di cui all'art. 115 TULPS <b>(2)</b>	3	-	1	-	-	-
PA33 - Attività di vendita ambulante di strumenti da punta <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
PA35 - Autorizzazioni in deroga ai sensi dell'art. 6 della L. 447/95 in materia di inquinamento acustico (cantieri edili, manifestazioni temporanee) <b>(1)</b>	7	6	1	10	4	-
PA36 - Scia in materia di inquinamento acustico in base al Reg.to comunale: cantieri edili, manifestazioni temporanee, piano bar <b>(2)</b>	170	23	12	5	8	11
PA37 - Attività funebre (art. 13 LR 19/2004; Delib GR 156/2005; Delib. GR del 13.02.2006) : <b>(2)</b> 1) autorizzazione ad imprese con sede legale nel comune 2) autorizzazione per l'esercizio di trasporto funebre in modo disgiunto dall'attività funebre 3) attività funebre di imprese con sede legale in altro comune e sede "secondaria" nel comune <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
PA38 - Attività di commissionario, mandatario, astatore e di commercio all'ingrosso di prodotti alimentari, ivi compresi quelli ortoflorofrutticoli, carnei, ittici (art.9 D.Lgs. 147/2012 e art. 71 ter D.lgs.59/2010) <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
PA39 - Attività di intermediazione commerciale e di affari (L. 39/1989; art. 11 D.Lgs. 147/2012 e art. 73 del D.Lgs. 59/2010)	-	-	-	-	-	-
PA40 - Attività di agente e rappresentante di commercio (art.12 del D.Lgs. 147/2012 e art.74 D.Lgs. 59/2010) <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
PA41 - Attività di mediatore marittimo (art. 13 del D.Lgs. 147/2012 e art. 75 D.Lgs. 59/2010) <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
PA42-Attività di spedizioniere (art.14 del D.Lgs. 147/2012 e art. 76 D.Lgs.59/2010) <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
PA43 - Attività di agenzia viaggi (art. 25, LR 7/2014) <b>(1)</b>	4	-	-	-	-	-
PA44 - Attività di manifestazione fieristica (LR 12/2000) <b>(2)</b>	2	-	-	-	-	-
PE3 - Attività di somministrazione di cui all'art.4 c.5 LR 14/2003 (sale da ballo, aree di servizio in strade extraurbane, esercizi in impianti stradali di distribuzione carburante, esercizi polifunzionali, mense aziendali, al	11	-	-	-	-	-

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche					
	FA	BR	CB	C.V.	R.T.	SO
domicilio del consumatore) (2)						
PE4 - Concessione di occupazione suolo pubblico ai pubblici esercizi di somministrazione (1)	29	-	-	-	-	-
PE5 - Attività accessorie all'attività di somministrazione: apparecchi da gioco; giochi leciti (2)	19	-	-	-	-	-
PE6 - Comunicazione relativa all'orario di apertura/chiusura di un pubblico esercizio di somministrazione; variazioni (2)	17	-	-	-	-	-
PE9 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande con locali aperti al pubblico: autorizzazione per nuovo rilascio, trasferimento, ampliamento (2)	22	5	2	6	1	2
PE13 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande nei circoli privati (inizio attività, variazioni) aderenti ad enti nazionali con finalità assistenziali (2)	-	-	-	-	-	-
PE14 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande nei circoli privati (inizio attività, variazioni) non aderenti ad enti nazionali con finalità assistenziali (2)	-	-	-	-	-	-
PE15 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande con locali aperti al pubblico: autorizzazione al subentro (2)	22	8	3	2	2	-
PE16 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande con locali aperti al pubblico: decadenza, sospensione, revoca (1)	36	-	-	-	2	-
PE17 – Distributori automatici in locali adibiti esclusivamente a tale attività (2)	-	-	-	-	-	-
PE18 - Rilascio del marchio "Slot free E-R" (LR5/2013) (1)	-	-	-	-	-	-
PR1 - Provvedimenti sanzionatori accessori: ordinanze in relazione a violazioni; ordinanze contingibili e urgenti; ordinanza di convalida sequestri in materia alimentare (1)	6	4	4	2	2	4
PX2 - Rilascio di licenze per l'esercizio della pesca sportiva (1)	-	-	-	-	-	-
RG1 - Vidimazione registri sanitari (sostanze stupefacenti e psicofarmaci), registri di P.S. (usato e agenzie d'affari) (1)	30	-	2	-	-	-
SA9 - Autorizzazione al riconoscimento e alla registrazione di strutture di interesse zootecnico (stabilimenti di produzione ed intermediari nel settore dell'alimentazione degli animali – mangimi) (1)	3	1	-	-	-	-

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche					
	FA	BR	CB	C.V.	R.T.	SO
SA10 - Notifiche sanitarie ai fini della registrazione delle attività degli stabilimenti del settore alimentare, dei sottoprodotti di origine animale, dei mangimi e riproduzione animale (Det. Reg. E-R 16842/2011): <b>(2)</b> 6) Modello A1 - Notifica ai fini della registrazione delle attività alimentari (Reg 852/04), escluso distributori automatici; 7) Modello A1 bis - Notifica fini della registrazione delle attività di vendita di alimenti e bevande (ad esclusione del latte crudo) a mezzo di distributori automatici; 8) Modello A1 ter - Comunicazione di modifiche strutturali e/o impiantistiche e/o produttive per attività già registrate (Reg 852/04); 9) Modello A2 - Notifica ai fini della registrazione per le attività oggetto di Registrazione ai sensi del Regolamento (CE) 1069/2009 (SOA); 10) Modello A3 - Notifica ai fini della registrazione per le attività oggetto di Registrazione ai sensi del Regolamento (CE) 183/2005 (settore mangimi); Modello A4 - Richiesta assegnazione numero di identificazione ai sensi dell'articolo 17, comma 1, lettera C, del regolamento (CE) 767/2009 (sull'immissione sul mercato e sull'uso dei mangimi)	273	23	30	11	18	15

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche					
	FA	BR	CB	C.V.	R.T.	SO
SA11 - Notifiche sanitarie ai fini del riconoscimento delle attività degli stabilimenti del settore alimentare, dei sottoprodotti di origine animale, dei mangimi e riproduzione animale (Det. Reg. E-R 16842/2011): (1) 8) Modello B1 - Domanda di "Riconoscimento" per le attività oggetto di Riconoscimento ai sensi del Regolamento (CE) 853/2004; 9) Modello B1 bis - Domanda di riconoscimento stabilimenti Additivi, aromi, enzimi; 10) Modello B2 - Domanda di Riconoscimento per le attività oggetto di Riconoscimento ai sensi del Reg CE 1069/2009 (SOA); 11) Modello B3 - Domanda di Riconoscimento per le attività oggetto di Riconoscimento ai sensi del Reg CE 183/2005 (settore mangimi); 12) Modello B4 - Domanda di Riconoscimento per attività di riproduzione animale; 13) Modello C - Domanda di cambio d'intestazione stabilimento "Riconosciuto" per sub ingresso, variazione di ragione sociale; 14) Modello D - Comunicazione di modifiche strutturali e/o impiantistiche che non comportano variazioni dell'atto di riconoscimento (Reg CE 853/04 e 1069/09) /registrazione (Reg CE 183/05); Modello E - Domanda di variazione produttiva (Sezione e/o Attività e/o Prodotto) comportante modifica dell'atto di riconoscimento (Reg CE 853/04 e 1069/09) /registrazione (Reg CE183/05).	1	1-	-	-	-	-
SX3 - Attività di: 1) strutture di commercio, allevamento, addestramento, custodia di animali da compagnia (art. 5 LR 5/2005, LR 4/2010 ) (2) 2) esposizioni, competizioni, spettacoli con animali (art. 7 LR 5/2005; Delib GR 394/2006) (1)	20	4	3	1	5	-
SX6 - Autorizzazioni allo scarico in acque superficiali e in pubblica fognatura (aggiornamento catasto per imprese) (D.Lgs. 152/2006) (1)	2	-	-	-	-	-
SX7 - Gestione contenzioso amministrativo in materia ambientale, commerciale, polizia amministrativa (art. 18 L. 689/1981) (1)	4	-	-	-	-	-
SX9 - Gestione autorizzazioni alle: 3) strutture sanitarie (1) 4) terapeutico - riabilitative e pedagogico - riabilitative (L. 833/1978; DPR 14.01.1997; Delib. GR 327/2004; Delib. GR 894/2004; Delib. GR 26/2005)	18	2	6	3	2	2
SX10 - Aggiornamento elenco industrie insalubri (RD 1265/1934 TULLSS; DM 5.09.1994) (2)	-	-	-	-	1	-

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche					
	FA	BR	CB	C.V.	R.T.	SO
SX11 - Gestione esposti/proteste in materia ambientale, igienico sanitaria e di inquinamento acustico (1)	14	-	1	-	4	-
SX12 - Gestione disciplina farmacie: (1) 1) subentri in autorizzazione (L. 362/1991; DPR 407/1994; L. 475/1968 ; DPR 1275/1971) 2) turni, orari	4	2	-	-	1	-
SX15 - Emissioni in atmosfera (D.Lgs. 152/2006) (1)	10	2	1	-	1	-
SX16 - Autorizzazione Unica Ambientale (AUA): rilascio, formazione, rinnovo o aggiornamento (1)	55	6	7	2	3	6
SX 17 - Effluenti che non ricadono in AUA ai sensi del Regolamento Regionale n. 1/2001 e DPR 160/2010 (1)	24	1	1	2	-	-
SX 18 - Autorizzazione al sotterramento di animali da allevamento (Delib. GR n.274/2013; art.15 punti 2,3 Reg. CE 1069/2009)	1	6	-	-	1	1
SX19 - Comunicazione relativa a impollinazione ae a nomadismo in apicoltura (LR 35/1988) (2)	6	4	1	3	-	2
TA1 - Attività di esercizio di azienda alberghiera (2) (art. 16 LR 16/2004; LR 4/2010; art.16 c.2 LR 16/2004)	-	1	-	-	2	-
TA2 - Assegnazione di classifica a un albergo (artt. 29, 30 LR 16/2004; delib. GR n.916/2007; Determina Resp. Serv Turismo Regione n. 10946 del 29.08.2007; DM 21/10/2008; Delib. GR n.1017 del 20.07.2009; Determina del Resp. Serv. Turismo Regione n. 10585 del 20.10.2009) (2)	-	1	-	-	-	-
TA3 - Attività di affittacamere (2) (artt. 10, 18 LR 16/2004)	3	-	2	-	-	-
TA4 - Attività di bed and breakfast (2) (art. 13 LR 16/2004)	3	3	1	1	-	-
TA5 - Attività di strutture ricettive extralberghiere: (2) - case per ferie, - ostelli, - case e appartamenti per vacanza, - appartamenti ammobiliati per uso turistico. (art. 7, 8, 11, 18 LR 14/2004; Delib. GR 2186/2005; Delib. GR n.802/2007; Determ. Resp. Serv. Turismo Regione n.10947/2007)	5	3	-	2	1	-
TA6 - Attività di strutture ricettive all'aria aperta: (2) - campeggi, - villaggi turistici (artt. 6, 14 LR 16/2004; Determ. Resp. Serv. Turismo Regione n.10948/2007)	-	-	-	-	-	-
TA7 - Comunicazione di inizio attività di esercizio occasionale di guida turistica (2) (art. 4 LR 4/2000)	-	-	-	-	-	-
TA8 - Attività di strutture ricettive all'aria aperta non aperte al pubblico (art.14 della LR 16/2004) (2)	-	-	-	-	-	-
TA9 - Attività di area attrezzata di sosta temporanea						

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche					
	FA	BR	CB	C.V.	R.T.	SO
(art.15 LR 16/2004) <b>(2)</b>	-	-	-	-	-	-
TA10 - Uso occasionale di immobili a fini ricettivi: Nulla Osta (art.40 LR 16/2004) <b>(1)</b>	-	-	-	-	-	-
VA1 - Attività di vendita degli imprenditori agricoli: in forma itinerante; a posto fisso su aree pubbliche; a posto fisso in locali aperti al pubblico; in locali privati dell'azienda; su superfici all'aperto <b>(2)</b>	8	3	2	-	-	1
VA2 - Mercato del contadino: gestione delle graduatorie e rilascio concessioni trimestrali <b>(1)</b>	73	-	-	-	-	-

- (1) Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte dell'Unione entro i tempi massimi di legge.
- (2) Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi, pertanto è indicato il valore "zero" nei "giorni medi" per la conclusione del procedimento. L'Unione/Suap deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività. I controlli devono essere completati entro 60 giorni, mediamente sono svolti da 1 a 8 giorni.

Legenda:

FA = Comune di Faenza  
BR = Comune di Brisighella  
CB = Comune di Castelbolognese  
C.V. = Comune di Casola Valsenio  
R.T. = Comune di Riolo Terme  
SO = Comune di Solarolo

## ALLEGATO 2

### 1. Che cosa è lo Sportello unico per le attività produttive?

Lo Sportello unico per le attività produttive (Suap) è la struttura comunale alla quale si possono rivolgere le imprese e gli altri soggetti pubblici o privati che gestiscono attività produttive di beni e servizi, per presentare dichiarazioni o segnalazioni e richiedere informazioni o autorizzazioni necessarie per svolgere l'attività o realizzare la sede o l'impianto produttivo. Il Suap deve fornire una unica risposta, anche raccogliendo i pareri e le autorizzazioni che devono essere rilasciate da altre pubbliche amministrazioni o altri uffici comunali. Le norme che lo disciplinano sono il D.Lgs. 112/1998, artt 23-27bis, il D.Lgs. 112/2008, art. 38, il DPR 160/2010 e il D.Lgs. 59/2010, di applicazione della Direttiva comunitaria 2006/12/CE, sulla libera prestazione dei servizi, recentemente modificato con il D.Lgs. 147/2012.

Il procedimento unico dovrà essere completamente telematico, sia nel rapporto con gli utenti, sia nel rapporto fra Pubbliche amministrazioni. I Comuni che non saranno in grado di attestare la capacità di gestione telematica del procedimento o che non istituiranno lo Sportello, si vedranno sottratto il Suap a favore delle Camere di commercio, alle quali sarà delegata ex lege la competenza. Tale previsione è motivata dal Governo con la necessità di dare effettività alla presenza e all'attività dello Sportello unico sull'intero territorio nazionale, tuttavia presenta anche l'aspetto della illegittima espropriazione ai Comuni di una competenza propria.

### 2. L'attività del servizio in sintesi

Il perseguimento della *mission* del servizio, soprattutto attraverso la realizzazione dei prodotti che il servizio stesso deve assicurare, comporta lo svolgimento delle seguenti attività:

- a) accettazione delle "domande" degli utenti. Comporta la valutazione dei requisiti di accettabilità;
- b) gestione del procedimento unico;
- c) registrazione, analisi e soluzione delle criticità evidenziate dagli utenti e dagli operatori. E' il controllo di gestione del processo;
- d) analisi e standardizzazione dei procedimenti e loro miglioramento;
- e) realizzazione di *check-list* e modelli per la gestione del procedimento unico e degli endoprocedimenti;
- f) realizzazione di vademecum ad uso degli utenti per la presentazione di istanze corrette e complete nella documentazione tecnico-amministrativa;
- g) valutazione del prodotto realizzato dai fornitori (cioè delle PP.AA. responsabili di specifici endoprocedimenti).

### 3. I prodotti del servizio e le aspettative dei clienti/utenti

I prodotti finali dello Sportello unico per le attività produttive sono i seguenti:

- a) autorizzazione unica per la realizzazione o la modifica di impianti produttivi;
- b) pareri preventivi in ordine alla fattibilità riguardo la realizzazione o modifica di impianti produttivi;
- c) informazioni sui procedimenti per la realizzazione o modifica di impianti produttivi e per l'avviamento di attività economiche.

Le *aspettative* degli utenti, in relazione al servizio erogato dal Suap sono le seguenti:

- 1) *certezza* dei tempi di conclusione del procedimento;
- 2) *abbreviazione* dei tempi di conclusione del procedimento;
- 3) *semplificazione* del procedimento;
- 4) *informazioni* adeguate per formulare in modo corretto e completo l'istanza di realizzazione o modificazione dell'impianto produttivo.

Pertanto, il Suap del Comune di Faenza si è dato una specifica organizzazione tesa al miglioramento continuo delle performance relative alle quattro aspettative sopra identificate, attraverso una stretta collaborazione con i progettisti incaricati dagli imprenditori e attraverso il controllo delle singole fasi di lavoro, utilizzando una metodologia ispirata alle norme ISO 9000 (il Suap del Comune di Faenza è certificato ISO 9008:2000).

#### **4. Valutazione e controllo di gestione del servizio**

La valutazione e controllo di gestione dell'attività e dei risultati del servizio si esplica attraverso:

- a) raccolta (anche attraverso apposite schede-guida) delle criticità e delle non conformità segnalate dagli operatori del Suap, dagli operatori delle PPAA e dagli utenti. Le criticità vengono esaminate periodicamente attraverso uno schema che indica: tipologia, descrizione, cause, ipotesi di soluzione. Un apposito gruppo di lavoro decide la sperimentazione e poi l'implementazione delle ipotesi di soluzione;
- b) analisi di *customer satisfaction*;
- c) controllo di gestione, cioè registrazione dei tempi finali e di singole fasi del procedimento unico per ogni pratica ed elaborazione di indicatori attraverso uno specifico *rapporto* annuale. Da esso sono ricavati *input* per il miglioramento del servizio.